

ઇન્ડિફી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
(અગાઉ રિવેરા ઇન્વેસ્ટર્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી)

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

અમલી તારીખ	28 માર્ચ, 2025
સંસ્કરણ	6.0
અપડેટ કરનાર	અનુપાલન અને સંચાલન વિભાગ
મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

દસ્તાવેજનો ઇતિહાસ:

સંસ્કરણ નં.	અમલી તારીખ	ફેરફારો
1.0	24 જાન્યુઆરી, 2017	-
2.0	15 મે, 2022	-
3.0	16 સપ્ટેમ્બર, 2022	-
4.0	27 માર્ચ, 2023	-
5.0	23 સપ્ટેમ્બર, 2024	આખા દસ્તાવેજમાં શ્રી સિદ્ધાર્થ મહનોતનું નામ શ્રી સંગ્રામ સિંહ તરીકે બદલવામાં આવ્યું છે.
6.0	28 માર્ચ, 2025	એ. એફપીસી માંથી ગ્રાહકની સુરક્ષા સંબંધિત વિવિધ જોગવાઈઓ માટે અપડેટ - એમડી - આરબીઆઇ (એનબીએફસી - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023, ડિજિટલ ધિરાણ માટેની માર્ગદર્શિકા, લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન, ધિરાણકર્તાઓ માટે એફપીસી - વ્યાજ વસૂલવું. બી. વિભાગીય સ્પષ્ટતા માટે માહિતી ફરીથી તૈયાર કરવી

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી)

ઈન્ડિફી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (અગાઉ રિવેરા ઇન્વેસ્ટર્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) ("કંપની") ની ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા તેના સભ્યોને નાણાકીય સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓથી પરિચિત કરાવવાનો હેતુ ધરાવે છે. કંપનીનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય તેના સભ્યોને ધિરાણ અને બાકી રકમ વસૂલતી વખતે વાજબી અને વિશ્વસનીય સેવા પૂરી પાડવાનો છે. સંસ્થાની ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા સભ્યોના મુશ્કેલ સમયથી વાકેફ રહેવા અને બાકી રકમ વસૂલવા માટે શ્રેષ્ઠ અભિગમ અપનાવવાની સાથે તેમના ગૌરવનો આદર કરવાના સિદ્ધાંત પર આધારિત છે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને સિનિયર મેનેજમેન્ટ ટીમ* અહીં વિગતવાર જણાવેલ ઉચિત વ્યવહારનો અમલ કરવા અને એ પણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર છે કે તેની કામગીરી તમામ હિસ્સેદારોને વાજબી અને સમાન રીતે ધિરાણ સહીત વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો, વાજબી અને ન્યાયી રીતે પ્રદાન કરવા પ્રત્યેની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે અને બધા કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.

એફપીસી ના અનુપાલનના હેતુ માટે સિનિયર મેનેજમેન્ટમાં વિભાગોના પ્રમુખો અને ઉપરોક્ત તમામનો સમાવેશ થશે.

આ સંહિતાના ઉદ્દેશ્યો

એ. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં સારી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું અને તેની ખાતરી કરવી.

બી. ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજ અને માહિતી મેળવવામાં સક્ષમ બનાવવા માટે વધુ પારદર્શિતા.

સી. ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે પદ્ધતિઓને મજબૂત બનાવવી.

લોન માટે અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા

એ. ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવતો સમગ્ર સંદેશવ્યવહાર ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે.

બી. લોન અરજી પત્રક અને મુખ્ય તથ્યોના નિવેદન (કેએફએસ) (એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર સાથે) માં ઉધાર લેનારને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય એનબીએફસીસ દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવેલી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજીમાં અરજી પત્રક સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે.

સી. કેએફએસની માહિતી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને કંપની સંભવિત ઉધાર લેનારને બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. આવી સ્વીકૃતિમાં લોન અરજીઓનો જે સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરવામાં આવે છે, તે સૂચક સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

લોનનું મૂલ્યાંકન, વિતરણ અને નિયમો/શરતો, જેમાં લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન (કેએફએસ) શામેલ છે.

એ. કંપની ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કેએફએસ અને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડ પર રાખશે. સામાન્ય રીતે ઊંચા

વ્યાજ / દંડ વસૂલવા સંબંધિત ફરિયાદો મળતી હોવાથી, કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ મોટા અક્ષરોમાં કરશે.

- બી. કંપની લોન મંજૂર / વિતરણ સમયે તમામ ઉધાર લેનારાઓને લોન કરાર, કેએફએસ, મંજૂરી પત્ર વગેરે સહીત લોન દસ્તાવેજો (કંપનીના લેટરહેડ પર) ની નકલ સાથે તમામ બિડાણની નકલ પણ આપશે.
- સી. કંપની તમામ સંભવિત ઉધાર લેનારાઓને આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં (વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત ઉપર લોનનું ઋણમુક્તિ સમયપત્રક સહિત) કેએફએસ પ્રદાન કરશે જેથી તેઓ લોન કરારનો અમલ કરતા પહેલા યોગ્ય માહિતી મેળવી શકે.
- ડી. સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે કેએફએસ ઓછામાં ઓછા ત્રણ કાર્યકારી દિવસો માટે અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે કેએફએસ એક કાર્યકારી દિવસ (એટલે કે આરઇ દ્વારા કેએફએસ પૂરા પાડવામાં આવ્યા પછી, લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ સમયગાળો) સુધી માન્ય રહેશે.

વ્યાજની વસૂલાત અને ફી અને શુલ્ક

- એ. કંપનીનું બોર્ડ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજ દરના મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને કેએફએસ, અરજી પત્રકમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- બી. વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- સી. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરો વિશે માહિતી હોય. વાર્ષિક ટકાવારી દર ("એપીઆર") એટલે કે પ્રોસેસિંગ ફી, દસ્તાવેજીકરણ શુલ્ક વગેરે સહીત, પરંતુ દંડાત્મક શુલ્ક, મોડી ચુકવણી માટેના શુલ્ક જેવા આકસ્મિક શુલ્કને બાદ કરીને ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતો અસરકારક વાર્ષિક દર, ઉધાર લેનાર માટેનો તમામ સમાવેશી ખર્ચ હશે. કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા શુલ્ક, જેમ કે વીમા શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે, પણ એપીઆરનો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. જે તમામ કિસ્સાઓમાં કંપની શુલ્ક વસૂલવામાં સામેલ હોય, તેમાં દરેક ચુકવણી માટે રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો ઉધાર લેનારને વાજબી સમયની અંદર પૂરા પાડવામાં આવશે.
- ડી. વ્યાજ નક્કી કરવા અને પ્રક્રિયા કરવા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરવામાં આવશે અને વ્યવસાયિક આવશ્યકતાઓ, નિયમનકારી અને ગ્રાહકની લાગણીઓ, બજાર પ્રથાઓ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
- ઈ. કેએફએસ માં ઉલ્લેખ ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, શુલ્ક વગેરે લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે, ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના વસૂલ કરી શકાતા નથી.
- એફ કંપની, તેની પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી, લોનની રકમની પૂર્વચુકવણી માટે ચોક્કસ શરતોને આધીન અને ગ્રાહક દ્વારા પૂર્વચુકવણી માટેના દંડ/ફોરક્લોઝરના શુલ્ક ચૂકવવા પર મંજૂરી આપી શકે છે. તેનો ઉલ્લેખ લોન કરાર અને કેએફએસ સહિત ફાઇનાન્સિંગ દસ્તાવેજોમાં સ્પષ્ટપણે કરવામાં આવશે.

- જી. ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલી લોનના કિસ્સામાં, એલએસપી દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી કોઈ પ્રત્યક્ષ ફી/શુલ્ક વસૂલવામાં નહીં આવે.
- એચ. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવે. ચેક દ્વારા લોનનું વિતરણ કરવામાં આવે તો, કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકને ચેક આપવામાં આવે તે તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવે.
- આઈ. મહિના દરમિયાન લોનના વિતરણ અથવા ચુકવણીના કિસ્સામાં, કંપની ખાતરી કરશે કે લોન બાકી હોય તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલવામાં આવે.
- જે. કંપની એવી કોઈપણ ઘટના ટાળશે જ્યાં વિતરણ સમયે એક અથવા વધુ હપ્તાઓ અગાઉથી કાપી લેવામાં આવે અને લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવે.

લોન ખાતામાં દંડાત્મક શુલ્ક

- એ. જો ઉધાર લેનાર પાસેથી લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તો તેને 'દંડાત્મક શુલ્ક' ગણવામાં આવશે અને તે એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડાત્મક વ્યાજ' તરીકે વસૂલવામાં નહીં આવે. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં નહીં આવે એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં નહીં આવે. જો કે, તેનાથી લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર નહીં થાય.
- બી. કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક રજૂ નહીં કરે અને આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- સી. કંપની લોન પર દંડાત્મક શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ બનાવશે.
- ડી. દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વાજબી હોવું જોઈએ અને લોન/ઉત્પાદનની ચોક્કસ શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- ઈ. 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે એકલ ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, બિન-એકલ ઉધાર લેનારાઓને સમાન મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડાત્મક શુલ્ક કરતા વધુ ન હોવો જોઈએ.
- એફ. દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કેએફએસ માં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.
- જી. જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓને રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે તેમને દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવ્યા હોય તો તે અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર અંગે સૂચના

- એ. કંપની ઉધાર લેનારાઓને સમજાય તેવી ભાષામાં લોન લેનારાઓને ચુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિતની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે.
- બી. કંપની ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

- સી. ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો /ઝડપી બનાવવાનો કંપનીનો નિર્ણય લોન કરારની શરતો સાથે સુસંગત રહેશે.
- ડી. કંપની તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર ઉધાર લેનાર સામે તેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન હોય તેવી ગીરો મુકેલ તમામ મિલકત મુક્ત કરશે. જો પ્રતિદાવાના આ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની, ઉધાર લેનારને બાકી દાવાઓ અને કઈ શરતો હેઠળ કંપની ગીરો મુકેલ મિલકત જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ સ્પષ્ટતા સાથે યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.

લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો છુટા કરવા

1. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો છુટા કરવા

- એ. કંપની લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર સ્થાવર/જંગમ મિલકતના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો છુટા કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલો બોજો દૂર કરશે.
- બી. ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો, જ્યાં લોન ખાતું ખોલવામાં આવ્યું હતું તે બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી અથવા દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય તેવી એનબીએફસી ની અન્ય કોઈપણ ઓફિસમાંથી તેની/તેણીની પસંદગી મુજબ પરત લેવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- સી. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત હશે.
- ડી. એકલ ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનામાં, કંપની પાસે જંગમ/સ્થાવરના મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. ગ્રાહકની માહિતી માટે આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

2. જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો છુટા કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

- એ.. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો છુટા કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય માટે સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને કારણે થાય છે, તો તે ઉધાર લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે વળતર આપશે.
- બી. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોના કાં તો આંશિક રીતે અને કાં તો સંપૂર્ણ રીતે ખોવાઈ જવા/નુકસાન પહોંચવાના કિસ્સામાં, કંપની ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (એ) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ચૂકવશે. આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).
- સી. અહીં આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા અનુસાર ઉધાર લેનારના અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલા લોન માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાનું અનુપાલન

કંપની ખાતરી કરશે કે ભલે તે તેના પોતાના ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા કે પછી આઉટસોર્સ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ આપે, તે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન કરે છે. વધુમાં, કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલા લોનના કિસ્સામાં નીચેની બાબતોની ખાતરી કરશે:

- એ. એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ (ડીએલએ) અને લોન સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (એલએસપી) ના નામ અને તેઓ જે પ્રવૃત્તિઓ માટે રોકાયેલા છે તે કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- બી. એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે.
- સી. અમલ પહેલાં કંપનીના લેટર હેડ પર ઉધાર લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.
- ડી. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિયંત્રણની ખાતરી કરવામાં આવશે.
- ઈ. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે ઉધાર લેનારને લોન સેવા પ્રદાતા અને અથવા વસૂલાત માટે જવાબદાર એજન્ટની વિગતોની જાણ કર્યા સહીત પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
- એફ ડીએલએ અને એલએસપી માં કંપનીની વેબસાઇટની લિંક્સ હોવી જોઈએ, જ્યાં ઉધાર લેનારાઓ લોન ઉત્પાદનો, ધિરાણકર્તા, એલએસપી, ગ્રાહક સંભાળની વિગતો, સચેત પોર્ટલની લિંક, ગોપનીયતા માટેની નીતિઓ વગેરે વિશે વધુ વિગતવાર માહિતી મેળવી શકે.

ફરિયાદનું નિવારણ

- એ. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરે તમામ ગ્રાહકોના વિવાદોને ન્યાયી અને સમયસર રીતે ઉકેલવા માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવી જોઈએ.
- બી. નીચેની માહિતી કેએફએસ માં જાહેર કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપની તેની બધી કાર્યરત શાખાઓ/સ્થળો પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:
 - (i) કંપની સામે ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક માટેની વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબરો તેમજ ઇમેઇલ એડ્રેસ).
 - (ii) ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે નોડલ/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક માટેની વિગતો. સંપર્ક માટેની આ વિગતો ડીએલએ/એલએસપી ની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે (લાગુ પડતું હોય તો).
 - (iii) જો નોંધાયેલી કોઈપણ ફરિયાદનો નિકાલ નિર્ધારિત સમયગાળા (હાલમાં 30 દિવસ) માં ન થાય, તો તે/તેણી રિઝર્વ બેંકની સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOIS) હેઠળ કંપ્લેઇન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CMS) પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

એનબીએફસીસ દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિગત રીતે વિકલાંગ લોકોને લોન સુવિધાઓ

- એ. કંપની અપંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિગત રીતે વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ નહીં કરે.
- બી. કંપનીની બધી શાખાઓ/કાર્યાલયો આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી

પાડશે.

- સી. કંપની તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ ટ્રેનિંગ પ્રોગ્રામમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા વિકલાંગ વ્યક્તિઓના સુનિશ્ચિત અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે.
- ડી. વધુમાં, કંપની તેમના દ્વારા પહેલાથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણની ખાતરી કરશે.

સામાન્ય માહિતી

- એ. કંપની, સંબંધિત લોન કરારના લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય તેના ઉધાર લેનારાઓના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તે ધ્યાનમાં ન આવે).
- બી. જો ઉધાર લેનાર પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો સંમતિ અથવા અન્ય કોઈ બાબત, એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય, તો વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર કરારની પારદર્શક શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે.
- સી. લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની, વિચિત્ર સમયે ઉધાર લેનારને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવી અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં. ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં કંપનીના સ્ટાફ તરફથી અભદ્ર વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેથી કંપની ખાતરી કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં ટ્રેનિંગ આપવામાં આવી છે.
- ડી. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની નિયમિત સમયાંતરે સમીક્ષા અંગે બોર્ડને જાણ કરવામાં આવશે.
- ઈ. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા, વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે બોર્ડની મંજૂરી સાથે કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં મૂકવામાં આવશે.

નીતિની સમીક્ષા

આ નીતિની સમીક્ષા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે અથવા આંતરિક અથવા નિયમનકારી ફેરફારોને કારણે જો જરૂરી હોય તો તે પહેલાં કરવામાં આવશે.

*** દસ્તાવેજનો અંત ***